

BIBLIOGRAFÍA

- Freund, John E. “Estadística Matemática con Aplicaciones”, 4ed, Ed. Prentice Hall, 1990, México
- Hillier, Frederick “Métodos cuantitativos para administración” Ed. McGraw Hill, 2002, México
- Anderson, Sweeney, WEilliams “Métodos Cuantitativos para los Negocios, 7aed, Ed Internacional Thomson Editores, 1999, México
- Fitzsimmons, James “ Service Management” 3ed, Ed. Mc Graw Hill, 2001, Singapore
- Adam, Ebert “Administración de la producción y las operaciones” 4ed, Ed Prentice Hall, 1991, México
- Heizer, “Operations Management” 6 ed, Ed. Prentice Hall, 2001, USA
- Cardenas Raúl, “Cómo lograra la calidad en bienes y servicios” Ed. Limusa, 1992, México
- <http://www.uv.es/~toran/mkservitm/descarga/tema01mkser.pdf> 5 DE ENERO 2004
- <http://www.unamosapuntos.com/code3/ceneval/operaciones/unamos9.html> 12 enero 2004
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/49/inventa.htm>
- www.codigodebarras.com/inventarios/que%20son%20los%20inventarios.htm
- http://www.agoratel.com/recursos/docs_calidad/calidad.htm 21 enero 2004

- <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/69/calidadeser.htm>,
V́ctor Quijano, Gerente General Calidad en el Servicio al Cliente, S.C
21 enero 2004
- http://www.infocomercial.com/aplicaciones/1/bnotas.php?tipo=ver&id_nota=4682&id_empresa=79
- <http://www.qualityadvisor.com/sqc/p-chart.htm> 12 feb. 04
- <http://www.ciemat.es/sweb/dircom/delphi.htm>
- www.tu-harburg.de/tbg/Demos/information_delphi_method.html
- <http://www.ciemat.es/sweb/dircom/delphifoto.htm>
- <http://www.lcc.uma.es/~eva/asignaturas/tct/zaragoza.pdf>
- <http://www.investigaci3n-operaciones.com/operaciones.htm> 17 junio 2004
- <http://www.qualitydigest.com/dec98/html/spctool.html> 25 de junio de 2004